Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale" n. 193 del 19 agosto 2010 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% - art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 - Filiale di Roma

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Giovedì, 19 agosto 2010** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00186 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00198 ROMA - CENTRALINO 06-85081

N. 198

AUTORITÀ PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI

Deliberazioni n. 326/10/CONS; n. 328/10/CONS; n. 329/10/CONS; n. 394/10/CONS; n. 395/10/CONS; n. 397/10/CONS; n. 400/10/CONS; n. 402/10/CONS.

S O M M A R I O

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE 1° luglio 2010.

Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali. (Deliberazione n. 326/10/CONS). (10A09778) . . . . *Pag.* 1

DELIBERAZIONE 8 luglio 2010.

Definizione dell'Indice di qualità globale (IQG) del servizio universale. (Deliberazione n. 328/10/CONS). (10A09779) . . . . *Pag.* 5

DELIBERAZIONE 8 luglio 2010.

Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2010, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259. (Deliberazione n. 329/10/CONS). (10A09780) . . . . *Pag.* 15

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Proroga dei termini del procedimento volto alla definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.a. ed al calcolo del valore del WACC ai sensi dell'articolo 73 della deliberazione n. 731/09/CONS. (Deliberazione n. 394/10/CONS). (10A09781) . . . . *Pag.* 23

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Consultazione pubblica sullo schema di provvedimento concernente l'identificazione e l'analisi del mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali (mercato n. 18 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della Commissione europea). (Deliberazione n. 395/10/CONS). (10A09782) . . . . *Pag.* 25

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Modifiche al regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti adottato ai sensi dell'articolo 44 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177. (Deliberazione n. 397/10/CONS). (10A09783) . . . . *Pag.* 28

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Modifiche ed integrazioni alla deliberazione n. 244/08/CSP recante «Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della deliberazione n. 131/06/CSP». (Deliberazione n. 400/10/CONS). (10A09784) . . *Pag.* 33

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Avvio di una indagine conoscitiva sul settore della raccolta pubblicitaria. (Deliberazione n. 402/10/CONS). (10A09785) . . . . *Pag.* 40

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE 1° luglio 2010.

Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali. (Deliberazione n. 326/10/CONS).

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

NELLA sua riunione di Consiglio del 1 luglio 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" ed in particolare l'art. 1, comma 1, che riconosce alle Autorità il compito di promuovere "*la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia*".;

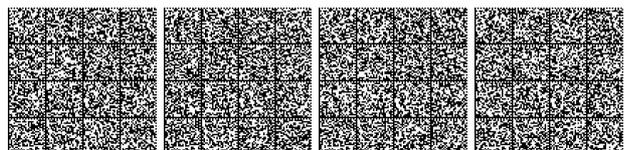
VISTE le direttive n. 2002/19/CE ("direttiva accesso"), n.2002/20/CE ("direttiva autorizzazioni"), n.2002/21/CE ("direttiva quadro"), n.2002/22/CE ("direttiva servizio universale");

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" ed in particolare dell'art. 4, comma 4, che prevede che l'Autorità, nel disciplinare la fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, è chiamata a "*tener conto*" "*delle norme e delle misure tecniche approvate in sede comunitaria, nonché dei piani e delle raccomandazioni approvati da organismi internazionali*";

VISTO il Regolamento (CE) N. 544/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 che modifica il regolamento (CE) n. 717/2007 relativo al roaming sulle reti mobili pubbliche all'interno della Comunità e la direttiva 2002/21/CE che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica (di seguito "Regolamento europeo")

.

VISTE le Linee Guida sul Regolamento europeo (ERG (09) 24 Final) elaborate dal Gruppo Europeo dei Regolatori ;

VISTA la Delibera n. 251/09/CONS recante "Indagine conoscitiva riguardante le condizioni di mercato e concorrenziali attuali e prospettiche dei servizi SMS (Short Message Service), MMS (Multimedia Messaging Service) ed in generale dei servizi dati in mobilità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 117 del 22 maggio 2009;

VISTA la lettera dell'associazione Assotelecomunicazioni (ASSTEL) del 9 novembre 2009, in merito ad eventuali misure dell'Autorità in materia di trasparenza tariffaria a favore degli utenti dei servizi di telefonia mobile;

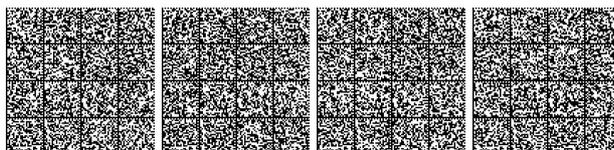
CONSIDERATA l'interlocuzione con ASSTEL ed i rappresentanti degli operatori mobili, in occasione dell'audizione tenutasi in Napoli il 19 novembre 2009 dinnanzi al Consiglio dell'Autorità;

PRESO ATTO che, corrispondendo all'invito dell'Autorità, le Società H3G. S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., hanno depositato distinte comunicazioni acquisite rispettivamente in data 26 novembre 2009 prot. n. 88383 (H3G S.p.A.), 27 novembre 2009 prot. n. 88876 (Telecom Italia S.p.A.), 2 dicembre 2009 prot. n. 89974(Wind Telecomunicazioni S.p.A.), 2 dicembre 2009 prot. n. 89976 (Vodafone Omnitel N.V.), 8 gennaio 2010 prot. n. 885 (Telecom Italia S.p.A.) e 5 febbraio 2010 prot. n. 7020 (Telecom Italia S.p.A.) con le quali hanno rappresentato all'Autorità le modalità attraverso cui avrebbero allineato la propria offerta ai più concreti principi di trasparenza, già espressi nel citato Regolamento Europeo, con particolare riguardo alle condizioni tariffarie del servizio SMS ed alle modalità di tariffazione al secondo dei servizi voce nel mercato della telefonia mobile;

ATTESO che gli operatori, nel rispetto degli impegni assunti innanzi all'Autorità, e confermati nelle citate note, hanno introdotto nel mercato, a partire dal mese di febbraio 2010, almeno una offerta base, sia di tipo pre-pagato che post-pagato, conforme ai principi di cui alle lettere a) e b) suddette;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 696/09/CONS sull'adozione di un provvedimento relativo a misure di armonizzazione con i principi del Regolamento Europeo sul roaming internazionale e per la tutela ordinaria dei consumatori, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 50 del 02 marzo 2010;

CONSIDERATA la necessità di tutelare gli utenti di servizi di comunicazione mobile e personale garantendo loro condizioni economiche di offerta dei servizi SMS e voce che siano trasparenti e non discriminatorie rispetto a quelle applicate in ambito comunitario nonché maggiore trasparenza nell'offerta dei servizi dati in mobilità e mezzi più efficaci per il controllo della relativa spesa, mediante l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa;

UDITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1
(Trasparenza tariffaria delle condizioni economiche di offerta dei servizi di telefonia mobile e personale)

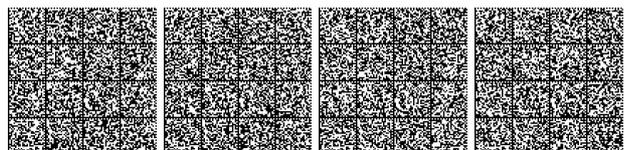
1. Gli operatori mobili, in conformità con le disposizioni regolamentari dell'Autorità in materia di trasparenza delle condizioni economiche dei servizi offerti alla clientela ed in linea con le migliori pratiche a livello comunitario, assicurano agli utenti finali condizioni di piena trasparenza sui nuovi piani tariffari di base per i servizi voce e SMS nel rispetto degli impegni di cui alle note citate in premessa.

2. Gli operatori mobili assicurano che gli utenti finali siano pienamente informati sulla disponibilità di piani tariffari di base per i servizi voce, traffico dati e SMS conformi alle premesse poste a base del presente provvedimento e, se già clienti, che possano passare ad essi gratuitamente. Tali informazioni sono rese al pubblico con ogni utile modalità e canale di contatto, inclusa la rete di vendita e il sito web aziendale.

3. L'Autorità vigila sull'attuazione di quanto previsto nel presente provvedimento affinché, anche per il futuro, siano assicurate condizioni economiche coerenti con le migliori pratiche a livello comunitario e garantite condizioni di maggior trasparenza nell'erogazione di servizi di telefonia e di dati in mobilità.

Articolo 2
(Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile)

1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo:
a) del raggiungimento della soglia;
b) del traffico residuo disponibile;
c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

2.Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto..

3.Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di “pop-up” sul computer .

4.Gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati.

5. I sistemi di cui al comma 4 si attivano automaticamente sui terminali venduti con marchio dell’operatore.

6. Gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall’utente tra le diverse opzioni proposte dall’operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell’Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell’Unione europea . Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3.

Articolo 3
(Disposizioni transitorie e finali)

1. Gli operatori adeguano la propria offerta alle disposizioni del presente provvedimento e informano gli utenti in maniera diffusa ed efficace della disponibilità degli strumenti di tutela di cui al presente provvedimento entro il 31 dicembre 2010.

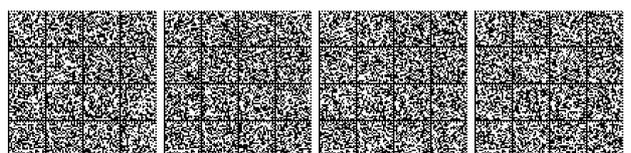
2. In caso di violazione delle disposizioni di cui alla presente delibera si applicano le sanzioni previste dall’art. 98, comma 16, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì nel Bollettino ufficiale dell’Autorità e sul suo sito internet.

Roma, 1° luglio 2010

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori: MAGRI - SORTINO

10A09778

DELIBERAZIONE 8 luglio 2010.

Definizione dell'Indice di qualità globale (IQG) del servizio universale. (Deliberazione n. 328/10/CONS).

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

NELLA riunione del Consiglio del 8 luglio 2010;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l'istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" (di seguito "Codice") e, in particolare, l'art. 61 concernente la "qualità del servizio fornito dalle imprese designate";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante: "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (di seguito "Codice del consumo");

VISTA la propria delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la propria delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004, recante "*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 17 dicembre 2004, n. 295;

VISTA la propria delibera n. 31/06/CSP del 21 febbraio 2006, recante "*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2006 ai sensi dell'art. 5, comma 2, della delibera n. 254/04/CSP*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 7 marzo 2006 n. 55;

VISTA la propria delibera n. 142/07/CSP del 2 agosto 2007, recante: "*Determinazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'anno 2007, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 14 agosto 2007 n. 188;

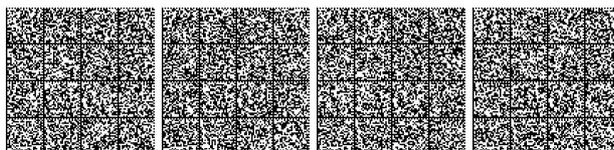
VISTA la propria delibera n. 153/08/CSP del 2 luglio 2008, recante: "*Determinazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'anno 2008, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n.197 del 23 agosto 2008;

VISTA la propria delibera n. 719/08/CONS dell'11 dicembre 2008, recante: "*Variazione dei prezzi dei servizi di accesso di Telecom Italia S.p.A. a partire dal 1° febbraio 2009*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 4 del 7 gennaio 2009;

VISTA la propria delibera n. 49/09/CSP del 31 marzo 2009, recante: "*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2009, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n.259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 95 del 24 aprile 2009, in cui è statuita l'opportunità di posporre la definizione dell' Indice di Qualità Globale in esito ad una separata, apposita consultazione pubblica;

VISTA la propria delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009, recante "*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTA la propria delibera n. 31/10/CSP del 4 febbraio 2010, recante "*Revisione dei criteri di distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche nell'ambito del servizio universale*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 77 del 2 aprile 2010;

CONSIDERATO che, sia nell'avviso di avvio del procedimento istruttorio "per l'attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, relativo alla fissazione degli obiettivi di qualità per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale per l'anno 2009" che nel corso dell'audizione del 30 gennaio 2009 con i soggetti interessati (operatori ed associazioni di consumatori), indetta nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità ha espresso l'esigenza e l'utilità della definizione ed introduzione di un Indice di Qualità Globale (di seguito IQG) del Servizio Universale, che non costituisce un nuovo indicatore, ma vuol rappresentare un parametro complessivo, basato sulla media ponderata della valenza assunta dagli attuali indicatori nell'ambito della qualità del servizio universale, in grado di fornire una valutazione sintetica, chiara ed immediata, a livello globale, della qualità offerta dalla Società incaricata di fornire i servizi compresi nell'ambito del Servizio Universale e del suo miglioramento, o peggioramento, rispetto a quanto prefissato o raggiunto in annualità precedenti;

CONSIDERATO che l'IQG non costituisce un ulteriore indicatore per il quale fissare, annualmente, un valore obiettivo che il fornitore del servizio universale ha l'obbligo di conseguire, ma è un indice integrativo, del valore assunto, e opportunamente ponderato, globalmente dai 15 indicatori che attualmente costituiscono il sistema qualità del servizio universale ai quali comunque non si sostituisce;

CONSIDERATI i contributi pervenuti nel corso dell'audizione del 30 gennaio 2009 dall'associazione Movimento Consumatori e dalla Società Telecom Italia S.p.A. con nota n.235019 del 10 marzo 2009, ricevuta in Autorità in data 12 marzo 2009 e registrata con prot. Agcom n. 19624;

CONSIDERATO che nella delibera 49/09/CSP, recante "*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2009, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n.259*", è stato pertanto ritenuto di posporre la definizione del suddetto Indice di Qualità Globale in esito ad un separato procedimento;

VISTO l'avviso di "avvio del procedimento per l'attuazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, relativo alla fissazione degli obiettivi di qualità per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale per l'anno 2010" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana Serie Generale n. 2 del 4 gennaio 2010;

VISTA la proposta presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. 7410 del 30 ottobre 2009, registrata al protocollo dell'Autorità n. 82682 in data 3 novembre 2009, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa approvata con la delibera n. 254/04/CSP, la cui tabella contenente gli obiettivi di qualità del servizio universale proposti per l'anno 2010 è stata allegata all'avviso di avvio pubblicato nel sito dell'Autorità unitamente agli obiettivi fissati e ai risultati ottenuti nelle annualità dal 2005 al 2009;

VISTO l'avviso di avvio del procedimento per l'introduzione di un Indice di Qualità Globale (IQG) del Servizio Universale, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana Serie Generale n. 2 del 4 gennaio 2010;

RITENUTO, che per la determinazione dell'IQG, si debbano attribuire opportune ponderazioni agli 8 macroindicatori e alle 15 misure, che rappresentano attualmente il sistema di qualità del servizio universale, e che nella valutazione di tali ponderazioni sono da tenere in conto:

- la numerosità e l'importanza delle problematiche segnalate in tema di Servizio Universale;
- la diversa consistenza degli investimenti realizzati per migliorare i valori di qualità dei vari parametri relativi al Servizio Universale;

- la possibilità di attribuire un peso minore agli indicatori relativi ai percentili più elevati, caratterizzati da una più alta varianza dei risultati, essendo sufficiente la presenza di un numero ristretto di casi anomali per far peggiorare il risultato raggiunto;

VISTO il contributo pervenuto, in merito, dai soggetti interessati, costituito dalla nota avente ad oggetto "Procedimento per l'introduzione di un Indice di Qualità Globale (IQG) del Servizio Universale" inviata dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. 732 del 5 febbraio 2010, registrata al protocollo dell'Autorità n. 7374 in data 8 febbraio 2010, nella quale la Società concorda sulle ponderazioni assegnate dall'Autorità ai diversi indicatori e chiede di definire a priori, all'interno della delibera, i criteri che porteranno eventualmente in futuro ad aggiornare le ponderazioni e di sottoporre le misure ad un processo statistico di normalizzazione;

SENTITA in audizione la Società Telecom Italia S.p.A., in data 18 marzo 2010;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. ha comunicato, a seguito dei risultati trascurabili ottenuti dalle simulazioni effettuate su un ipotesi di processo di normalizzazione, di convenire con la proposta posta in consultazione pubblica dall'Autorità;

SENTITE in audizione, in data 18 marzo 2010, le Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Cittadinanzattiva, Codici, Federconsumatori, Assoutenti di cui all'art. 137 del "Codice del consumo", le Società Fastweb S.p.A., Telecom Italia S.p.A, Vodafone Omnitel N.V. e Wind Telecomunicazioni S.p.A;

CONSIDERATO che, nel corso della predetta audizione, in merito all'argomento IQG, sono state espresse le seguenti posizioni:

- Fastweb propone di attribuire all'indicatore Assistenza clienti un peso globale inferiore al 18%, alla luce degli obblighi di qualità già vigenti sulla base della delibera n. 79/09/CSP;

- Adiconsum propone che le ponderazioni da assegnare ai 3 indici tasso di malfunzionamento, tempo di riparazione e tempo di fornitura sia superiore al 60 % del totale e che nell'ordine al tempo di riparazione sia dato un peso maggiore rispetto agli altri 2 e al tasso di malfunzionamento un peso maggiore rispetto al tempo di fornitura. Per cui l'associazione propone di assumere il tasso malfunzionamento pari a 20-21%, il tempo riparazione pari a 22-23% e il tempo fornitura pari a 18%;

- Cittadinanzattiva e Codici propongono di fissare per l'indicatore tasso di malfunzionamento un peso superiore al 22% e per quello relativo alla telefonia pubblica un peso minore del 4%;

– Assoutenti propone i seguenti valori:
Tasso di malfunzionamento pari a 22%
Tempo di riparazione pari a 22%
Tempo di fornitura pari a 15%
Telefonia pubblica pari a 5%

CONSIDERATO che tutti le Associazioni concordano nell'assegnare un peso nullo all'indicatore servizi d'operatore;

VISTI gli atti del procedimento e la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29, comma 1, del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo unico
(Indice di Qualità Globale del Servizio Universale)

1. E' definito l'Indice di Qualità Globale (di seguito IQG) nell'ambito dei parametri di qualità del Servizio Universale, come l'indice integrativo che rappresenta la misura complessiva, basata sulla media ponderata della valenza assunta dalle 15 misure di qualità del servizio universale, ad oggi rilevate ai sensi delle delibera n. 254/04/CSP e n. 142/07/CSP e s.m.i.

2. I valori percentuali e le ponderazioni degli indicatori costituenti l'IQG per l'anno 2010 sono riportati nell'allegato A, che costituisce parte integrante della presente delibera.

3. In caso di eventuali e rilevanti variazioni degli scenari di mercato e dei servizi forniti nell'ambito del Servizio Universale, l'Autorità valuterà l'opportunità di una revisione delle ponderazioni attribuite ai singoli indicatori.

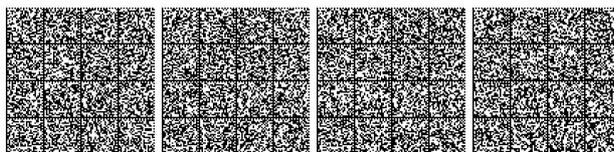
4. Si assume pari a 100 il valore dell'IQG relativo ai risultati di qualità del Servizio Universale conseguiti dalla società Telecom Italia S.p.A nell'annualità 2008.

5. La società Telecom Italia S.p.A pubblica il valore assunto dall'IQG dei risultati raggiunti per gli indicatori di qualità contestualmente alla pubblicazione della relazione sui risultati annuali di qualità ai sensi dell' art. 3, comma 2, lettera b, della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa di cui alla delibera n. 254/04/CSP.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul suo sito internet.

Napoli, 8 luglio 2010

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori: D'ANGELO - SAVARESE

Allegato A alla delibera n. /10/CONS

Definizione dell'Indice di Qualità Globale del Servizio Universale

1. Valutazione delle ponderazioni da attribuire, agli 8 macroindicatori e alle 15 misure, che rappresentano attualmente il sistema di qualità del servizio universale.

Tempo fornitura	**18%**	**9%**	**IN1:** Percentile 95% del tempo di fornitura (gg)	**0,09**	**P1**
		3%	**IN2:** Percentile 99% del tempo di fornitura (gg)	**0,03**	**P2**
		6%	**IN3:** Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (%)	**0,06**	**P3**
Tasso malfunzionamento	**24%**	**24%**	**IN4:** Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG (%)	**0,24**	**P4**
Tempo riparazione	**21%**	**11%**	**IN5:** Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	**0,11**	**P5**
		4%	**IN6:** Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	**0,04**	**P6**
		6%	**IN7:** Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)	**0,06**	**P7**
Servizi d'operatore	**0%**	**0%**	**IN8:** Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (secondI)	**0,00**	**P8**
		0%	**IN9:** Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi (%)	**0,00**	**P9**

Telefoni pubblici	**4%**	**4%**	**IN10:** Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione (%)	**0,04**	**P10**
Fatture contestate	**8%**	**8%**	**IN11:** Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo(%)	**0,08**	**P11**
Accuratezza fatturazione	**8%**	**8%**	**IN12:** Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (%)	**0,08**	**P12**
Assistenza clienti	**17%**	**7%**	**IN13:** Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" (sec)	**0,07**	**P13**
		5%	**IN14:** Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (sec)	**0,05**	**P14**
		5%	**IN15:** Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi (%)	**0,05**	**P15**
Indice di Qualità Globale	**100%**	**100%**		**1,00**	

Si definiscono:

a) IN1, IN2, …, IN15 i 15 indicatori costituenti l'oggetto delle misure di qualità del Servizio Universale;

b) P1, P2, ….., P15 rispettivamente le ponderazioni relative a tali indicatori nel contesto della determinazione dell' IQG;

c) VI1 – VI15 rispettivamente i valori iniziali assunti da tali indicatori;

d) VF1 – VF15 i valori finali assunti rispettivamente da tali indicatori;

2. Siano ΔQ_i le variazioni relative di tali indicatori;

a) Per gli indicatori IN1, IN2, IN4, IN5, IN6, IN8, IN11, IN12, IN13, IN14 si assume:

$$\Delta Q_i = \frac{VI_i - VF_i}{VF_i}$$

b) Per l’ indicatore IN15, si assume:

$$\Delta Q_i = \frac{VF_i - VI_i}{VI_i}$$

c) Per i quattro indicatori IN3 (Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente), IN7 (Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto), IN9 (Percentuale di chiamate entranti verso i servizi d’operatore in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi) e IN10 (Percentuale di posti telefonici pubblici funzionanti), si osserva che i valori, in assoluto, di tali indicatori sono sensibilmente vicini al fondo scala (100), per cui risulta più opportuno e significativo valutare le variazioni qualitative di tali indicatori non rispetto ai loro valori, iniziali e finali, assoluti ma alle distanze di tali valori rispetto al fondo scala. Pertanto, per gli indicatori IN3, IN7, IN9 e IN10, si assume:

$$\Delta Q_i = \frac{[(100 - VI_i) - (100 - VF_i)]}{100 - VF_i}$$

3. Si definisce: Variazione dell’indice di qualità globale tra i valori iniziali ed i valori finali dei 15 indicatori:

$$\Delta IQG = \sum_{15}^{i=1} \Delta \mathrm{Q_i} \times \mathrm{P_i}$$

Un valore positivo di ΔIQG indica di quanto è aumentata la qualità globale degli indicatori del Servizio Universale, viceversa un valore negativo, denotando un peggioramento della qualità, indica di quanto è diminuita in percentuale la qualità globale.

Test di applicazione dell’ Indice di Qualità Globale del Servizio Universale

1) Applicazione dell’IQG agli obiettivi e risultati di qualità del Servizio Universale. per le annualità 2007 – 2009

Assunzione: si assume, convenzionalmente, l'IQG relativo ai risultati di qualità del Servizio Universale conseguiti da Telecom Italia S.p.A per l'anno 2008 = 100.

Obiettivi 2007 IQG = 86,1	⇨ ΔIQG = +1.7%	**Obiettivi 2008** IQG = 87,6	⇨ ΔIQG = +13,7%	**Obiettivi 2009** IQG = 99,6	
ΔIQG = +3,9%	**Risultati 2007** IQG = 89,5	⇨ ΔIQG = +11,7%	**Risultati 2008** IQG = 100	⇨ ΔIQG = +11,2%	**Risultati 2009** IQG = 111,2

2) Applicazione dell'IQG alla fissazione degli obiettivi di qualità del 2009

Tabella delle variazioni percentuali dell'IQG

ΔIQG	Proposta obiettivi per il 2009 formulata inizialmente da Telecom Italia	Proposta obiettivi per il 2009 formulata da Telecom Italia post delibera n.719/08/CONS	Obiettivi fissati da AGCOM per il 2009
Rispetto ai risultati conseguiti da Telecom Italia nel 2007	**+0,8 %**	**+7,4 %**	**+11,5 %**
Rispetto agli obiettivi fissati da AGCOM per il 2008	**+2,4 %**	**+9,4 %**	**+14,2 %**
Rispetto alla proposta obiettivi per il 2009 formulata inizialmente da Telecom Italia	**-**	**+7,9 %**	**+12,0 %**

10A09779

DELIBERAZIONE 8 luglio 2010.

Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2010, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259. (Deliberazione n. 329/10/CONS).

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

NELLA riunione del Consiglio del 8 luglio 2010;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l'istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'art. 1, comma 6, lettera b), n. 2;

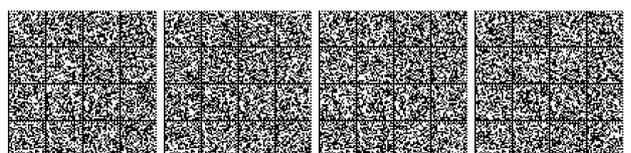
VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*" (di seguito "Codice") e, in particolare, l'art. 61 concernente la "qualità del servizio fornito dalle imprese designate";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*" (di seguito "Codice del consumo");

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004, recante "*Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 295 del 17 dicembre 2004,;

VISTA la delibera n. 31/06/CSP del 21 febbraio 2006, recante "*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2006 ai sensi dell'art. 5, comma 2, della delibera n. 254/04/CSP*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 55 del 7 marzo 2006;

VISTA la delibera n. 142/07/CSP del 2 agosto 2007, recante "*Determinazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'anno 2007, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 188 del 14 agosto 2007;

VISTA la propria delibera n. 633/07/CONS de 12 dicembre 2007 "*Ordinanza-Ingiunzione alla società Telecom Italia S.p.A. per la violazione dell'art. 61, comma 4, del d. l. vo 1 agosto 2003 n. 259 con riferimento al mancato rispetto nell'anno 2006 dell' obiettivo qualitativo relativo al tasso di malfunzionamento per linea d'accesso";*

VISTA la propria delibera n. 153/08/CSP del 2 luglio 2008, recante "*Determinazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'anno 2008, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 197 del 23 agosto 2008;

VISTA la propria delibera n. 718/08/CONS dell'11 dicembre 2008, recante "*Approvazione della proposta di impegni presentata dalla Società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della legge n.248/06 di cui al procedimento avviato con delibera n. 351/08/CONS*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 302 del 29 dicembre 2008;

VISTA la propria delibera n. 719/08/CONS dell'11 dicembre 2008, recante "*Variazione dei prezzi dei servizi di accesso di Telecom Italia S.p.A. a partire dal 1° febbraio 2009*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 4 del 7 gennaio 2009;

VISTA la propria delibera n. 49/09/CSP del 31 marzo 2009, recante "*Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2009, in attuazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 95 del 24 aprile 2009;

VISTA la propria delibera n. 77/09/CONS de 19 febbraio 2009, recante "*Ordinanza - Ingiunzione alla società TELECOM ITALIA S.p.A. per la violazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 con riferimento al mancato rispetto nell'anno 2007 degli obbiettivi qualitativi relativi al tasso di malfunzionamento per linea d'accesso ed al tempo di riparazione dei malfunzionamenti";*

VISTA la propria delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009, recante "*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTA la propria delibera n. 600/09/CONS del 28 ottobre 2009, recante *"Ulteriori disposizioni in materia di blocco permanente di chiamata di cui all'allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS",* pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 262 del 10 novembre 2009;

VISTA la propria delibera n. 31/10/CSP del 4 febbraio 2010, recante "*Revisione dei criteri di distribuzione sul territorio nazionale delle postazioni telefoniche pubbliche nell'ambito del servizio universale*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 77 del 2 aprile 2010;

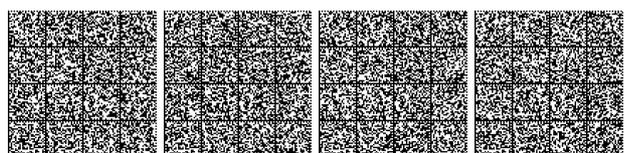
VISTA la propria delibera n. 328/10/CONS del 8 luglio 2010, recante " *Indice di Qualità Globale del servizio universale*" in corso di pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità approvato con la delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005, recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 11 del 14 gennaio 2006, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 25 del 31 gennaio 2006;

VISTO l'avviso di "*avvio del procedimento per l'attuazione dell'art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, relativo alla fissazione degli obiettivi di qualità per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale per l'anno 2010*" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana Serie Generale n. 2 del 4 gennaio 2010;

VISTA la proposta presentata dalla società Telecom Italia S.p.A., con lettera prot. 7410 del 30 ottobre 2009, registrata al protocollo dell'Autorità n. 82682 in data 3 novembre 2009, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa approvata con la delibera n. 254/04/CSP, la cui tabella contenente gli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2010 proposti è stata allegata all'avviso di avvio pubblicato nel sito dell'Autorità unitamente agli obiettivi fissati e ai risultati ottenuti nelle annualità dal 2005 al 2009;

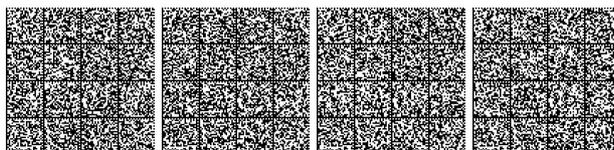
CONSIDERATO che nella predetta nota prot. n. 82682 del 3 novembre 2009 la società Telecom Italia S.p.A.:

- propone due distinti obiettivi per gli indicatori "Fatture contestate" e "Accuratezza della fatturazione", da prendersi in considerazione a seconda che nel corso del 2010 permanga o meno il blocco permanente di chiamata di default, per cui sono stati presi in considerazione gli obiettivi proposti in caso di permanenza del blocco, vista l'entrata in vigore, al 1° gennaio 2010, della delibera n. 600/09/CONS, recante "Ulteriori disposizioni in materia di blocco permanente di chiamata di cui all'allegato 1 della delibera n. 418/07/CONS";

– dichiara che nel corso del 2010 avvierà una migrazione, finalizzata al miglioramento dei servizi di caring e billing, dei dati relativi alla clientela, su una nuova piattaforma CRM e di fatturazione e che nella fase di avvio di detta migrazione potrebbe verificarsi un aumento degli errori di fatturazione, con conseguente temporaneo peggioramento degli standard qualitativi degli indicatori "Fatture contestate" e "Accuratezza della Fatturazione", non sempre correggibili in automatico prima dell'invio della fattura;
– si impegna ad inserire in una eventuale fattura errata un messaggio che informi il cliente della presenza di addebiti errati, precisando che essi saranno sanati in automatico con la successiva fattura;
– prevede che entro fine settembre 2010, con l'andata a regime della nuova piattaforma CRM e di fatturazione, siano ripristinati gli attuali livelli qualitativi per gli indicatori "Fatture contestate" e "Accuratezza della fatturazione";

SENTITE in audizione, ai sensi dell'art. 83 del Codice, in data 18 marzo 2010, le Associazioni dei consumatori di cui all'art. 137 del "Codice del consumo", nonché la società Telecom Italia S.p.A. e alcuni operatori di telefonia su rete fissa quali Fastweb. S.p.A., Vodafone Omnitel S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

CONSIDERATO che le Associazioni audite:

- hanno proposto di definire gli obiettivi 2010 in base ai risultati effettivamente raggiunti nell'anno precedente e, in particolare, Adiconsum ha proposto per i percentili 95% e 99% del tempo di fornitura rispettivamente i valori di 14 e 29 giorni rispetto ai 17 e 33 proposti da Telecom Italia S.p.A;
- hanno valutato gli indicatori tasso di malfunzionamento, tempo di riparazione e tempo di fornitura di primaria importanza al fine garantire un servizio di qualità elevato non solo ai clienti di Telecom Italia S.p.A. ma anche a tutti clienti di operatori che forniscono servizi in unbundling o in bitstream sulla rete di Telecom Italia S.p.A., i cui tempi di ripristino dei disservizi sono funzionali a quelli previsti dalla stessa Società:
- hanno chiesto infine che gli obiettivi fissati dall'Autorità siano confrontabili con quanto stabilito sullo stesso tema dalle altre Autorità dell'Unione Europea pur considerando le differenze strutturali dei rispettivi Paesi;

VISTA la relazione annuale 2010 su attività e risultati 2009 dell'Organo di Vigilanza sulla attuazione degli impegni di Telecom Italia in materia di parità di accesso;

CONSIDERATO che la delibera n. 328/10/CONS del 8 luglio 2010, ha definito e introdotto l'Indice di Qualità Globale (di seguito IQG) del Servizio Universale, come un parametro complessivo, basato sulla media ponderata della valenza assunta dagli attuali indicatori nell'ambito della qualità del servizio universale, in grado di fornire una valutazione sintetica, chiara ed immediata, a livello globale, della qualità offerta e del suo eventuale miglioramento rispetto a quanto prefissato negli obiettivi e raggiunto nei risultati in annualità o semestri precedenti;

CONSIDERATO che mentre la proposta iniziale di Telecom Italia riguardo agli obiettivi per la qualità del servizio universale nell'anno 2010 pubblicati nella G.U.R.I. del 4 gennaio 2010, comportava un miglioramento dell'IQG di circa il 2% rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per l'anno precedente, i valori obiettivo fissati nel presente provvedimento per l'annualità 2010 anche a seguito della consultazione delle parti interessate ed in particolare delle Associazioni dei consumatori comportano:

- un incremento positivo dell'IQG del 11,8 % circa rispetto agli obiettivi fissati dall'Autorità per l'annualità 2009,
- un ulteriore incremento del 9,8 % rispetto alla proposta per gli obiettivi 2010 formulata da Telecom Italia S.p.A,
- un incremento del 9,0 % rispetto ai risultati conseguiti nel 2008 da Telecom Italia S.p.A;

CONSIDERATO che l'art. 61 del Codice, stabilisce, al comma 4, che l'Autorità fissa obiettivi qualitativi per le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale almeno ai sensi dell'art. 54 del codice medesimo e, al comma 2, che l'Autorità provvede affinché tutte le imprese assoggettate ad obblighi di servizio universale, che comprende la fornitura agli utenti finali del servizio di telefonia vocale da una postazione fissa, pubblichino informazioni adeguate ed aggiornate sulla loro efficienza nella fornitura del servizio universale, basandosi sui parametri di qualità del servizio, sulle definizioni e sui metodi di misura stabiliti nell'allegato n. 6 al Codice;

CONSIDERATO che il Codice, all'art. 58, comma 3, stabilisce che, sino alla designazione di cui al comma 1 del medesimo articolo, il soggetto incaricato a fornire il servizio universale continua ad essere la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento e la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29, comma 1, del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il presente provvedimento fissa gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2010 che la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a rispettare.

2. Gli indicatori di qualità del servizio universale di cui al comma 1 sono:

   a) quelli di cui agli allegati 1, 2, 3, 6, 9, 10 e 11 alla delibera n. 254/04/CSP;

   b) quelli di cui all'allegato A alla delibera n. 142/07/CSP.

3. I valori degli obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2010 sono riportati nell'allegato A, che costituisce parte integrante della presente delibera.

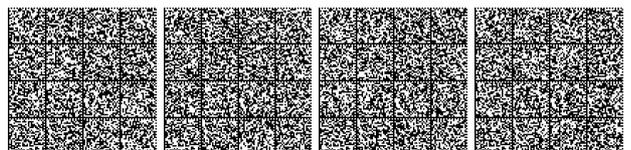
4. La società Telecom Italia S.p.A. comunica all'Autorità i risultati raggiunti nell'anno 2010 per gli indicatori di cui al comma 2, ai sensi e con le modalità previste dall'art. 5, comma 3, della delibera n. 254/04/CSP;

5. In caso di violazione delle disposizioni del presente provvedimento si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.

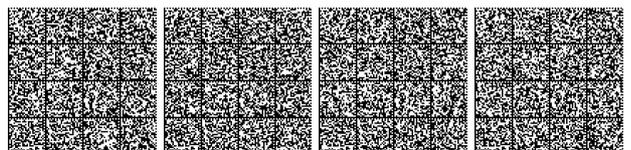
La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul suo sito internet.

Napoli, 8 luglio 2010

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori: D'ANGELO - SAVARESE

Allegato A alla delibera 329/10/CONS

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi 2010
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale **(Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)**	Percentile[1] 95% del tempo di fornitura	**14 gg**
	Percentile 99% del tempo di fornitura	**32 gg**
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	**96%**
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso **(Allegato 2 alla delibera n. 254/04/CSP)**	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	**12.9%**
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti **(Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)**	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	**47 ore**
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	**125 ore**
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	**92%**
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore **(Allegato 6 alla delibera n. 254/04/CSP)**	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	**5"**
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	**92%**
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio **(Allegato 9 alla delibera n. 254/04/CSP)**	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	**96%**
Fatture contestate **(Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSP)**	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	**2,7%**

[1] Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%".

Accuratezza della fatturazione **(Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSP)**	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	**0.5%**
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti[2] **(Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)**	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	**65"**
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	**80"**
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	**50%**

[2]Applicabile a qualsiasi tipo di *call center* per assistenza clienti residenziali o *business*.

10A09780

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Proroga dei termini del procedimento volto alla definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.a. ed al calcolo del valore del WACC ai sensi dell'articolo 73 della deliberazione n. 731/09/CONS. (Deliberazione n. 394/10/CONS).

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

NELLA sua riunione di Consiglio del 22 luglio 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 31 luglio 1997, n. 177 – supplemento ordinario n. 154;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 215 del 15 settembre 2003;

VISTA la delibera n. 118/04/CONS del 5 maggio 2004, recante "Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 19 maggio 2004, n. 116 e successive modificazioni;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento volto alla definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.A. ed al calcolo del valore del WACC, come previsto dall'articolo 73 della delibera n. 731/09/CONS, pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 22 dicembre 2009;

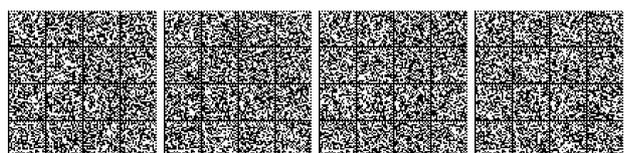
VISTE le richieste istruttorie formulate, le proroghe concesse agli operatori e le rispettive risposte;

VISTA la delibera n. 121/10/CONS del 16 aprile 2010 recante "Consultazione pubblica concernente la definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.A. ed al calcolo del valore del WACC ai sensi dell'art. 73 della delibera n. 731/09/CONS", pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 6 maggio 2010, n. 104;

CONSIDERATO il carattere innovativo che il procedimento *de quo* riveste sotto il profilo applicativo, dal momento che, per la prima volta, viene costruito, per la valutazione dei costi incrementali sottesi alla fornitura dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa, un approccio di tipo *bottom-up* LRIC;

CONSIDERATO l'elevato livello di dettaglio dei contributi forniti dai partecipanti alla consultazione, molti dei quali sono stati corredati da approfondimenti redatti da consulenti di settore;

RITENUTO necessario tenere conto, ai fini della notifica dello schema di provvedimento alla Commissione Europea, del rallentamento delle attività di interlocuzione con la medesima durante il mese di agosto, nonché dell'opportunità di prevedere un tempo congruo per la valutazione dei commenti della Commissione;

TENUTO CONTO, più in generale, che i profili emersi dalle risultanze istruttorie delineano una considerevole complessità di contesto;

RILEVATO che, in relazione alle su esposte esigenze, è necessario disporre la proroga di 60 giorni del termine di conclusione del procedimento previsto dall'atto di avvio pubblicato sul sito *web* dell'Autorità in data 22 dicembre 2009, fatte salve in ogni caso le sospensioni previste nel medesimo atto;

UDITA la relazione dei commissari Nicola D'Angelo e Stefano Mannoni, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

Proroga dei termini di conclusione del procedimento istruttorio

1. Il termine di conclusione del procedimento volto alla definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.A. ed al calcolo del valore del WACC, di cui alla comunicazione di avvio pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 22 dicembre 2009, viene prorogato di 60 giorni.
2. Restano immutate tutte le altre disposizioni.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito *web* dell'Autorità e nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana.

Roma, 22 luglio 2010

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori: D'ANGELO - MANNONI

10A09781

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Consultazione pubblica sullo schema di provvedimento concernente l'identificazione e l'analisi del mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali (mercato n. 18 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della Commissione europea). (Deliberazione n. 395/10/CONS).

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

NELLA sua riunione del Consiglio del 22 luglio 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n.177 - supplemento ordinario n. 154;

VISTE le direttive n. 2002/19/CE ("direttiva accesso"), 2002/20/CE ("direttiva autorizzazioni"), 2002/21/CE ("direttiva quadro"), 2002/22/CE ("direttiva servizio universale"), pubblicate nella *Gazzetta Ufficiale* delle Comunità europee del 24 aprile 2002, L.108;

VISTE le Linee direttrici della Commissione per l'analisi del mercato e la valutazione del significativo potere di mercato ai sensi del nuovo quadro normativo comunitario per le reti e i servizi di comunicazione elettronica, pubblicate nella *Gazzetta Ufficiale* delle Comunità europee C 165 dell'11 luglio 2002 (le "Linee Direttici");

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 215 (il "Codice");

VISTO il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante "Testo unico della radiotelevisione", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 7 settembre 2005, n. 208 - Supplemento Ordinario n.150, così come modificato dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44, recante "Attuazione della direttiva 2007/65/CE relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 29 marzo 2010, n. 73;

VISTA la Raccomandazione della Commissione dell'11 febbraio 2003 relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche suscettibili di una regolamentazione *ex ante* ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* delle Comunità europee L 114 dell'8 maggio 2003 (la "precedente Raccomandazione");

VISTA la Raccomandazione della Commissione del 17 dicembre 2007 relativa ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche che possono essere oggetto di una regolamentazione *ex ante* ai sensi della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* dell'Unione europea L 344/65 del 28 dicembre 2007 (la "Raccomandazione");

VISTA la Raccomandazione della Commissione del 15 ottobre 2008, relativa alle notificazioni, ai termini e alle consultazioni di cui all'articolo 7 della direttiva 2002/21/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, che istituisce un quadro normativo comune per le reti e i servizi di comunicazione elettronica, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* dell'Unione europea L 301 del 12 novembre 2008;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS del 24 maggio 2001 recante "Regolamento concernente l'accesso ai documenti", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 20 giugno 2001, n. 141 e successive modificazioni e integrazioni;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante "Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 28 gennaio 2004, n. 22;

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità, adottato con la delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002 (in Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 259 del 5 novembre 2002), nel testo coordinato con le modifiche introdotte da ultimo dalla delibera n. 56/08/CONS del 23 gennaio 2008 recante "Modifiche e integrazioni al regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 95 del 22 aprile 2008 e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'accordo di collaborazione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato in materia di comunicazioni elettroniche del 27 gennaio 2004;

VISTA la delibera n. 118/04/CONS del 5 maggio 2004, recante "Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 19 maggio 2004, n. 116 e successive modificazioni e integrazioni;

VISTA la delibera n. 544/07/CONS, recante "Mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali (mercato n. 18 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 23 novembre 2007, n. 273 - Suppl. Ordinario n.242;

VISTA la delibera n. 159/08/CONS recante "Mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali (mercato n. 18 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): individuazione degli obblighi regolamentari", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 3 maggio 2008, n.103;

VISTA la delibera n. 63/09/CONS del 13 febbraio 2009 recante "Avvio del procedimento "Mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali" (mercato n. 18 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e individuazione degli eventuali obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere, ai sensi degli art. 18 e 19 del codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 17 marzo 2009, n. 63;

VISTA la delibera n. 181/09/CONS del 7 aprile 2009, recante "Criteri per la completa digitalizzazione delle reti televisive terrestri", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 30 aprile 2009;

VISTA la delibera n. 300/10/CONS del 15 giugno 2010, recante "Piano nazionale di assegnazione delle frequenze per il servizio di radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale: criteri generali", disponibile sul sito *web* dell'Autorità;

VISTI gli atti del procedimento istruttorio;

RITENUTO necessario, ai sensi dell'art. 11 del Codice, consentire alle parti interessate di presentare le proprie osservazioni sugli orientamenti dell'Autorità in merito alla proposta del provvedimento in esame;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Art. 1

1. E' indetta la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento concernente l'identificazione e l'analisi del mercato dei servizi di diffusione radiotelevisiva per la trasmissione di contenuti agli utenti finali riportato nell'allegato B alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.
2. Le modalità di consultazione sono riportate nell'allegato A alla presente delibera di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

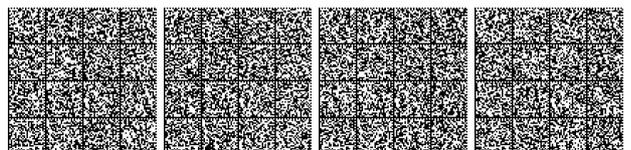
Copia della presente delibera, comprensiva degli allegati, è depositata in libera visione del pubblico presso gli Uffici dell'Autorità in Roma, Via Isonzo, 21/B.

La presente delibera è pubblicata, priva degli allegati, nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana ed in versione integrale nel Bollettino Ufficiale e sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 22 luglio 2010

Il presidente: CALABRÒ

Il commissario relatore: MANNONI

10A09782

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Modifiche al regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti adottato ai sensi dell'articolo 44 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177. (Deliberazione n. 397/10/CONS).

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

NELLA riunione del Consiglio del 22 luglio 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivi";

VISTO il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante "Testo unico della radiotelevisione", ed, in particolare l'articolo 44;

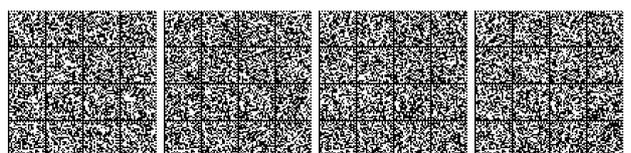
VISTA la direttiva 2010/13/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 marzo 2010 relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (direttiva sui servizi di media audiovisivi) che abroga e sostituisce la direttiva 2007/65/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2007 che modifica la direttiva 89/552/CEE del Consiglio, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive, come modificata dalla direttiva 97/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 giugno 1997, e in particolare l'articolo 15;

VISTO il "Regolamento concernente la promozione della distribuzione e della produzione di opere europee" approvato con delibera n. 66/09 del 13 febbraio 2009, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 67 del 21 marzo 2009 e modificata dalla delibera n. 291/09/CONS;

VISTA la delibera n. 129/02/CONS del 24 aprile 2002, istitutiva dell'Informativa economica di sistema, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 100 del 30 aprile 2002;

VISTO il decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44, recante attuazione della direttiva 2007/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2007 sui servizi di media audiovisivi, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 29 marzo 2010, n. 73;

CONSIDERATO che le modifiche all'articolo 44 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 apportate dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44 comportano una variazione degli obblighi di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti;

RILEVATA la necessità, per conseguenza, di adeguare la disciplina di dettaglio esistente;

CONSIDERATO che ai sensi dell'articolo 44, comma 7, del Testo unico, così come modificato dall'articolo 16 del decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44, è attribuito all'Autorità il compito di adottare, con procedure di co-regolamentazione, la disciplina di dettaglio, sostitutiva di quella esistente, riguardante la promozione della produzione e della distribuzione di opere europee da parte dei servizi di media audiovisivi a richiesta, alla quale l'Autorità provvederà con separato provvedimento;

RITENUTO pertanto necessario integrare il "Regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti", approvato con delibera dell'Autorità n. 66/09/CONS conformemente alle modifiche introdotte dal citato articolo 44 del decreto legislativo n. 177 del 2005, così come modificato dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44;

UDITA la relazione dei Commissari Sebastiano Sortino e Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'articolo 29, comma 1, del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo unico

1. L'Autorità adotta, ai sensi dell'art. 44, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, le modifiche al regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti, riportate nell'allegato A alla presente delibera, che ne costituisce parte integrante ed essenziale.

2. La presente delibera entra in vigore il trentesimo giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale e nel sito web dell'Autorità.

Roma, 22 luglio 2010

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori: SORTINO - SAVARESE

ALLEGATO A

alla delibera n. 397/10/CONS del 22 luglio 2010

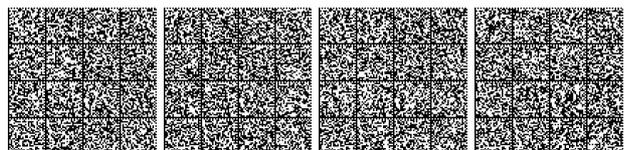
Art. 1

Modifiche al regolamento allegato alla delibera n. 66/09/CONS

1. All' art. 1, comma 1, la lettera a) viene sostituita dalla seguente:"*Testo Unico", il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, così come modificato dal Decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44*.
2. All'art. 1, comma 1, lettera e), la parola "*comma 2*" viene sostituita con "*comma 3*".
3. All'art. 1, comma 1, alla lettera e) dopo la parola "opere" viene aggiunta la parola "cinematografiche".
4. All'art. 1, comma 1, la lettera f) viene abrogata.
5. All'art. 1, comma 1, la lettera g) viene sostituita dalla seguente: "*emittente", un fornitore di servizi di media audiovisivi lineari, diverso da quelli individuati alle lettere aa) e bb) del Testo unico*.
6. All'art. 1, comma 1, la lettera h) viene sostituita dalla seguente: "*fornitore di servizi di media", la persona fisica o giuridica che ha la responsabilità editoriale della scelta del contenuto audiovisivo del servizio di media audiovisivo e ne determina le modalità di organizzazione; sono escluse dalla definizione di "fornitore di servizi di media" le persone fisiche o giuridiche che si occupano unicamente della trasmissione di programmi per i quali la responsabilità editoriale incombe a terzi*.
7. All'art. 1, comma 1, la lettera m) viene sostituita dalla seguente: "*servizio di media audiovisivo non lineare" ovvero "servizio di media audiovisivo a richiesta", un servizio di media audiovisivo fornito da un fornitore di servizi di media per la visione di programmi al momento scelto dall'utente su sua richiesta sulla base di un catalogo di programmi selezionati dal fornitore di servizi di media*.
8. All'art. 1, comma 1, lett. n), le parole "37, comma 4" vengono sostituite con "34, comma 10".
9. All'art. 1, comma 1, lett. o), le parole "comma 7" sono sostituite con "comma 10".
10. All'art. 1, comma 1, la lettera p) viene abrogata.

11. All'art. 1, comma 1, lettera q), le parole "*a dibattiti*" sono abrogate.
12. L'art. 2 viene abrogato e sostituito dal seguente recante "*Ambito soggettivo di applicazione*": "*Le disposizioni di cui al presente Regolamento si applicano, secondo le modalità e le condizioni nello stesso contenute, a tutti i fornitori di servizi di media audiovisivi, sia lineari che non lineari, compresa la pay per view, fatta eccezione per le emittenti televisive, anche analogiche, operanti in ambito locale*".
13. All'art. 3, comma 1, le parole "*pubbliche e private e i fornitori di contenuti televisivi*" sono sostituite dalle seguenti "*televisive anche analogiche, su qualsiasi piattaforma di trasmissione, indipendentemente dalla codifica delle trasmissioni*" e le parole "*e le ripartiscono tra i diversi generi di opere europee"* sono abrogate.
14. All'art. 3, comma 2, le parole "*i fornitori di contenuti televisivi*" sono sostituite dalla seguenti parole "*anche analogiche*", le parole "*in particolare nella fascia oraria di maggiore ascolto*" sono abrogate, le parole"*di cui il venti per cento alle*" sono sostituite da "*incluse le*", le parole "*comma 2*" sono sostituite da "*comma 3*".
15. All'art. 3, comma 3, le parole " *di cui il dieci per cento alle*" sono sostituite dalle parole "*incluse le*".
16. All'art. 3, comma 4, le parole "*e i fornitori di contenuti televisivi*" sono sostituite da "*anche analogiche*".
17. All'art. 3, comma 6, le parole "*sia in riferimento alla programmazione giornaliera, sia a quella della fascia oraria di maggior ascolto, come definita all'articolo 2 del presente regolamento. Dall'obbligo di trasmissione nella fascia oraria di maggiore ascolto sono esclusi i programmi specificamente rivolti ai minori*" sono abrogate.
18. All'art. 3, comma 7, le parole "*con particolare riferimento alla fascia di maggiore ascolto*" sono abrogate.
19. All'art. 4. comma 1, le parole "*i fornitori di contenuti televisivi*" sono sostituite dalle parole "*anche analogiche*".
20. All'art. 4, il comma 2 viene abrogato e sostituito dal seguente: "*La percentuale di cui al primo comma deve essere raggiunta assegnando una quota adeguata ad opere recenti, vale a dire quelle diffuse entro un termine di cinque anni dalla loro produzione, incluse le opere cinematografiche di espressione originale italiana ovunque prodotte*".
21. L'art. 4, comma 3, viene abrogato e sostituito dal seguente: "*Con decreto del Ministro dello sviluppo economico e del Ministro per i beni e le attività culturali, di natura non regolamentare, da adottare, sentite le competenti Commissioni parlamentari, sono stabiliti i criteri per la qualificazione delle*

opere cinematografiche di espressione originale italiana ovunque prodotte, nonché le quote percentuali da riservare a queste ultime nell'ambito delle percentuali indicate al secondo comma, tenendo conto dello sviluppo del mercato e della disponibilità delle stesse".

22. All'art. 4, comma 5, le parole "*o fornitori di contenuti televisivi*" sono sostituite da "*anche analogiche*".
23. Gli artt. 5 e 6 sono abrogati.
24. All'art. 7, comma 1, la lettera "*g)*" viene sostituita con "*p)*", le parole "*ad un solo soggetto destinatario di concessione o autorizzazione per la diffusione di programmi televisivi*" sono sostituite con "*ad una sola emittente anche analogica*", la parola "*canale"* viene sostituita con la parola "*palinsesto"*.
25. All'art. 7, comma 2, le parole "*soggetti destinatari di concessione o autorizzazione per la diffusione radiotelevisiva*" sono sostituite con "*emittenti anche analogiche*".
26. All'art. 7, il comma 5 viene abrogato e modificato dal seguente: "*A seguito dell' emanazione del regolamento di cui all'art. 44, comma 5 del Testo unico, con il quale l'Autorità definirà i criteri per la limitazione temporale di utilizzo dei diritti secondari acquisiti dai fornitori di servizi di media audiovisivi, le opere per conto terzi, indicate al comma precedente, saranno quelle realizzate in conformità con le disposizioni contenute nel suddetto regolamento. Sono fatte salve le opere realizzate da produttori indipendenti per conto terzi sulla base della previgente regolamentazione*".
27. All'art. 9, comma 1,dopo le parole "*129/02/CONS*" sono inserite le parole "*e successive modifiche e integrazioni*".
28. All'art. 9, comma1, le parole "*di cui agli articoli 6 e*" sono sostituite dalle parole "*di cui all'articolo*".
29. All'art. 9, comma 1, le parole "*da sottoporre a preventiva consultazione degli operatori interessati I soggetti obbligati devono trasmettono entro il 31 luglio di ciascun anno i relativi dati autocertificati secondo i modelli che saranno all'uopo predisposti*" sono abrogate.
30. All'art. 10, comma 1, le parole "*di cui agli articoli 6 e*" sono sostituite dalle parole "*di cui all'articolo*".
31. All'art. 10, comma 4, la parola "*contenuti*" viene sostituita con "*servizi di media audiovisivi operanti*".

10A09783

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Modifiche ed integrazioni alla deliberazione n. 244/08/CSP recante «Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della deliberazione n. 131/06/CSP». (Deliberazione n. 400/10/CONS).

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Nella sua riunione del Consiglio del 22 luglio 2010;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" ed in particolare l'articolo 2, comma 24, lettera b);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", ed in particolare l'articolo 1, commi 6, lettera a), n.14, 11, 12 e 13;

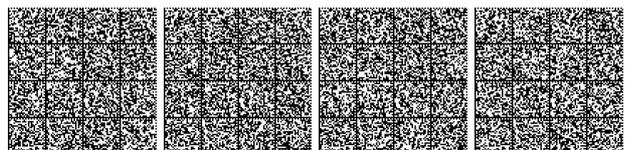
VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare, l'art. 72 concernente la "qualità del servizio", oltre agli artt. 70, 83, 98;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il Codice del consumo, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 27 luglio 2006, n. 173;

VISTA la delibera n. 244/08/CSP, del 12 novembre 2008, recante "Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 27 gennaio 2009, n. 21;

VISTA la delibera n. 147/09/CSP, del 9 luglio 2009, recante “Designazione del soggetto indipendente di cui all’art. 9 della delibera n. 244/08/CSP”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 3 agosto 2009, n. 178, cha ha designato la Fondazione Ugo Bordoni (di seguito FUB) quale soggetto indipendente, di cui all’art. 1, lettera k), della delibera n. 244/08/CSP.;

VISTA la delibera n. 188/09/CSP del 12 novembre 2008, recante: Criteri di ripartizione tra gli operatori della remunerazione dei costi sostenuti dal soggetto indipendente designato dalla delibera n. 147/09/CSP per svolgere l’attività di cui alla delibera n. 244/08/CSP recante “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 299 del 24 dicembre 2009;

CONSIDERATO che a partire da settembre 2009 la Fondazione Ugo Bordoni convoca il tavolo tecnico, costituitosi ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, art. 5, per poter effettuare i necessari approfondimenti come ribadito nell’art. 3 della delibera n. 188/09/CSP, relativi alla definizione delle attività di misura al fine di:

a) definire i parametri caratterizzanti le misure a valle della fase sperimentale;
b) definire i siti di posizionamento dei client;
c) definire le caratteristiche delle linee di accesso ai siti di colocazione delle sonde;
d) definire le caratteristiche hardware e software di server e client di misura;
e) definire il calendario di misura;
f) definire le procedure di comunicazione tra operatori e soggetto indipendente incluse le modalità di invio dei dati grezzi, di consultazione degli stessi e le procedure di invalidazione delle misure;
g) definire le politiche di sicurezza del sistema;

CONSIDERATO che nella definizione delle linee di accesso ai siti di colocazione delle sonde, il tavolo ha concordato nell’accettare un valore di attenuazione rappresentativo della media dei collegamenti in rame sul territorio nazionale; che risulta corrispondere ad un’attenuazione in upstream di 10-13 dB relativa ad una distanza dalla centrale di 1000-1500 metri;

RILEVATA la necessità di affiancare l’informazione sull’attenuazione delle linee oggetto di misura ai risultati di misura pubblicati nella pubblicità e nei messaggi informativi con qualunque mezzo diffusi;

RITENUTO, altresì, opportuno indicare la quota regionale minima di utenti che hanno sottoscritto un contratto di accesso ad internet da postazione fissa, al di sotto della quale esonerare gli operatori, per quella specificata regione, dalle misure dei “valori statistici” ai sensi dell’art. 3 comma 1 della delibera n. 244/08/CSP;

CONSIDERATO che per i servizi di accesso ad internet da reti mobili (reti 2G/3G) si istituirà un successivo Tavolo di lavoro finalizzato alla definizione di una specifica regolamentazione;

CONSIDERATO che il primo rapporto ufficiale sulle misure effettuate dal soggetto indipendente sarà quello relativo al secondo semestre 2010; che gli operatori sono tenuti ad inviare all'autorità entro tre mesi dal termine del semestre di riferimento come previsto dall'art. 3 comma 2 dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP e che per le misurazioni relative ai mesi di maggio e giugno 2010 l'Autorità intende pubblicare sul proprio sito i risultati della fase sperimentale in opportune tabelle comparative;

CONSIDERATO che in data 23 giugno nel corso del tavolo tecnico convocato dalla Fondazione Bordoni ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera n. 188/09/CSP, gli operatori sono stati inviatati a presentare proposte di emendamento alla delibera suddetta, a seguito della loro richieste relative a:

1. chiarimenti interpretativi in merito agli artt. 7 e 8 della delibera n. 244/08/CSP;
2. aggiunta della misura di ritardo massimo di trasmissione dati, ovvero della misura relativa al 95° percentile dell'indicatore di cui all'allegato 4 della delibera n. 244/08/CSP;
3. introduzione di una soglia minima regionale di utenti al di sotto della quale considerare un operatore non rappresentativo in quella regione;
4. introduzione di un parametro rappresentativo della qualità fisica della linea;
5. introduzione di misure atte ad impedire all'utente finale di recedere dal contratto, a valle dell'introduzione del parametro di "idoneità fisica della linea", nel caso in cui la linea sotto test risulti non idonea.

CONSIDERATO che nella nota congiunta del 7 luglio u.s. concordata dalle società Eutelia S.p.A., Telecom Italia S.p.A., Opitel S.p.A., Tiscali S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., Wind Telecomunicazioni S.p.A., Teleunit S.p.A. e dall'Associazione Italiana Internet Service Provider avente ad oggetto: "Qualità di accesso ad internet da postazione fissa", gli operatori propongono l'integrazione degli artt. 7 e 8 necessaria a definire le condizioni tecniche di effettuazione delle misura e le modalità di misura degli indicatori oggetto di impegno contrattuale da parte degli operatori;

CONSIDERATO che durante la prima riunione dello Steering Committee, tenutasi in data 25 marzo 2010 ai sensi dell'art. 3 comma 2 della delibera n. 188/09/CSP, l'Autorità, la Fondazione Ugo Bordoni e l'Istituto Superiore per le Comunicazioni e le Tecnologie Informatiche, hanno valutato la possibilità di introdurre un ulteriore indicatore da fornire agli utenti finali, al fine di caratterizzare i limiti fisici della linea in funzione della qualità del collegamento e della distanza dalla centrale;

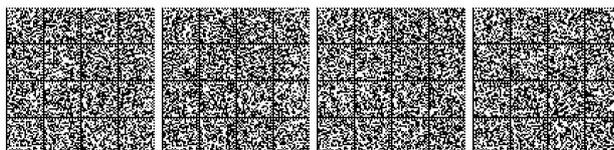
CONSIDERATO che nella nota ricevuta dalla società FASTWEB S.p.A recante ad oggetto "delibera 244/08/CSP - proposta emendamenti FASTWEB", registrata con prot. Agcom 26983 del 3 maggio 2010, la società ritiene opportuno fornire all'utente un ulteriore parametro relativo alla velocità di allineamento tra il modem dell'utente e la rete dell'operatore, a cui aggiungere l'informazione sulla velocità minima in download;

VISTO il verbale del tavolo tecnico tenutosi in data 23 giugno 2010 nel corso del quale la Fondazione Ugo Bordoni ha presentato una proposta di parametro avente lo scopo di effettuare una prima analisi dell'idoneità delle linee ADSL , al fine di valutare l'incidenza delle condizioni di accesso alla rete sui risultati di misura del software utente finale di cui all'art. 8 comma 1 della delibera n. 244/08/CSP, al fine di garantire che le prestazioni misurate attraverso gli indicatori previsti dalla delibera n. 244/08/CSP, siano funzione delle sole prestazioni offerte dall'operatore all'utente, senza limitazioni dovute a fattori attribuibili alle condizioni della linea fisica;

CONSIDERATO che, come emerso dal suddetto verbale del 23 giugno 2010, il tavolo è d'accordo nell'introduzione di un nuovo parametro che dia evidenza all' utente dei limiti fisici della propria linea, indipendenti dalla responsabilità dell'operatore;

RITENUTO, di dover approntare strumenti idonei atti a favorire la trasparenza informativa al fine di consentire a tutti gli utenti di avere evidenza delle reali prestazioni della propria connessione ad internet;

RITENUTO, pertanto, la necessità di istituire e introdurre suddetto parametro posponendo, a valle delle analisi del tavolo tecnico, la definizione della modalità di attuazione e misura del parametro e a valle del tavolo permanente con le associazioni dei consumatori di cui alla delibera 662/06/CONS, le decisioni sull'utilizzo di tale indicatore ai fini contrattuali, mediante successiva determinazione della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Gianluigi Magri, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA
Articolo 1

1. Si aggiungono i seguenti commi l), m), n), o) all'articolo 1.

l) "DSLAM": acronimo di Digital Subscriber Line Multiplexer ovvero l'apparato di multiplazione dell'operatore che consente la trasmissione dati in tecnica ADSL su doppino in rame lato utente.

m) "idoneità fisica di una linea ADSL": indicatore specifico che misura l'idoneità di una particolare linea fisica in rame, gestita con tecnologie ADSL/ADSL2+ (segmento di rete tra ADSL e DSLAM), a sostenere la velocità massima relativa al profilo contrattuale in essere tra l'utente e l'operatore per il collegamento ADSL oggetto della misura. Le modalità di misura di questo indicatore sono stabilite, previa consultazione del tavolo tecnico convocato ai sensi dell'art. 3, comma 2, della delibera n. 188/09/CSP e del tavolo permanente con le associazioni dei consumatori di cui alla delibera 662/06/CONS, con determina della Direzione tutela dei consumatori pubblicata sul sito web dell'Autorità e sul sito www.misurainternet.it .

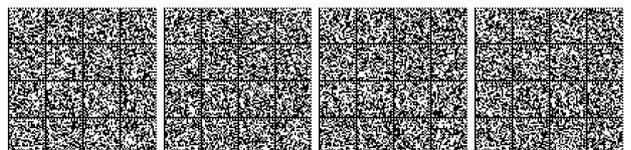
n) "ULL": acronimo di "unbundling of the local loop" ossia il servizio che consente agli operatori alternativi l'utilizzo disaggregato delle risorse fisiche della rete dell'operatore notificato, nonché i relativi servizi accessori e sostitutivi.

o) "bitstream*":* servizio consistente nella fornitura da parte dell'operatore di accesso della rete telefonica pubblica fissa della capacità trasmissiva tra la postazione di un utente finale ed il punto di presenza di un operatore o *Internet Service Provider* che vuole offrire i servizi di accesso a banda larga all'utente finale.

2. E' introdotto il seguente comma 5 all'art. 6:

Gli operatori, ai fini della determinazione dei valori statistici, posizionano i client nelle Regioni in cui il numero di utenti che hanno sottoscritto un contratto di abbonamento per accesso ad internet da postazione fissa, sia per utenze residenziali che business, risulti superiore alla soglia di 500 unità. Tale informazione viene fornita all'Autorità e al soggetto indipendente secondo le modalità previste ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 188/09/CSP.

3. L'articolo 7 della delibera è così modificato:

a) al comma 2, lettera c), la frase in parentesi dopo le parole "utilizzata all'accesso" è epurata dei termini, "quali 2G/3G"e viene aggiunto dopo "ADSL2+" la frase "*distinguendo tra ULL e bitstream*" e dopo " wireless" la parola "*wimax*"*;*

b) al comma 4, è eliminata le parola “media”, e sostituito con “*misura del 5° percentile, calcolata sul totale delle misure grezze*” ; e dopo le parole “nell’ultimo rapporto semestrale pubblicato.”, è aggiunto il periodo: “*In caso di tecnologia ADSL, l’informazione deve essere corredata dall’avvertenza che il valore pubblicizzato deriva da misurazioni effettuate su linee che distano meno di 1000 - 1500 metri dal DSLAM”.*

4. L’articolo 8 della delibera è così modificato:

a) al comma 2, dopo le parole “il soggetto indipendente”, si elimina “utilizza le misure definite per” e si sostituisce con “*misura in modo specifico”*; dopo le parole “allegati 2, 3, 4 e 5,”è aggiunto: “*nonché, ove possibile, l’idoneità fisica della linea*”.

b) al comma 6:

i. dopo le parole “per ciascuna offerta, derivati”, viene eliminato “ misurati con le modalità” e viene aggiunto: “*conformi alle misure*”;
ii. alla lettera d) la frase in parentesi “valore medio” viene sostituita con *“ritardo massimo”;*
iii. dopo le parole “può presentare*”* è aggiunto*, “entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura”*

c) è aggiunto il comma 7 recante “*L’utente che intenda ripetere la misura usufruendo del servizio di cui al comma 1 può farlo trascorso un intervallo di tempo di almeno 45 giorni dalla data dell’ultima misura effettuata. Il valore di tale intervallo può essere ulteriormente modificato, con determina della Direzione tutela dei consumatori pubblicata sul sito web dell’Autorità ed sul sito* www.misurainternet.it*, in base all’esperienza acquisita a valle dell’utilizzo del software e reso disponibile agli utenti nella pagina dedicata al download del software.* ”

5. L’allegato 4 della delibera recante “Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione”, è così modificato:

a) nella sezione Misura, prima di “Valore medio del ritardo di trasmissione dati in una singola direzione” si aggiunge *“Ritardo massimo: “percentile 95” del ritardo di trasmissione dati in una singola direzione; ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all’aumentare del ritardo.”;*

b) nella sezione Modalità di calcolo, dopo le parole “della media” si aggiunge *“del ritardo massimo”.*

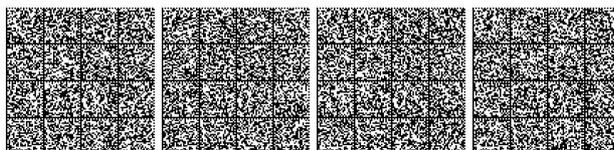
Articolo 2
(Entrata in vigore e disposizioni transitorie)

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana. Essa è pubblicata altresì nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul suo sito internet.

Roma, 22 luglio 2010

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori: D'ANGELO - MAGRI

10A09784

DELIBERAZIONE 22 luglio 2010.

Avvio di una indagine conoscitiva sul settore della raccolta pubblicitaria. (Deliberazione n. 402/10/CONS).

L'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

NELLA sua riunione del Consiglio del 22 luglio 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n.177 - supplemento ordinario n. 154;

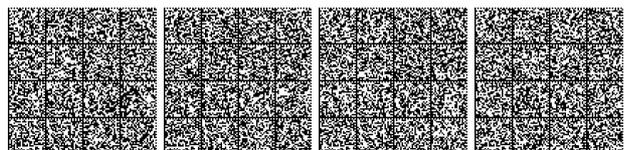
VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 215;

VISTO il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante "*Testo unico della radiotelevisione*", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 7 settembre 2005, n. 208 - supplemento ordinario n. 150, così come modificato dal decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44, recante "*Attuazione della direttiva 2007/65/CE relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti l'esercizio delle attività televisive*", pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 29 marzo 2010, n. 73;

CONSIDERATE le profonde trasformazioni che stanno interessando il settore della raccolta pubblicitaria, indotte principalmente dallo sviluppo tecnologico delle piattaforme trasmissive, nonché dai processi di digitalizzazione dei contenuti, che nel modificare le modalità di produzione, trasmissione, distribuzione e fruizione degli stessi da parte del consumatore finale, stanno gradualmente comportando rilevanti cambiamenti nelle modalità di vendita degli spazi pubblicitari e di intermediazione tra inserzionisti e concessionarie di pubblicità;

CONSIDERATO che, essendo mutato lo scenario economico e normativo di riferimento, si sono modificate le dinamiche di mercato fra i diversi mezzi di comunicazione, potendo in tale senso incidere sui confini concorrenziali degli ambiti merceologici e geografici che compongono il settore della raccolta pubblicitaria;

CONSIDERATO che l'evoluzione tecnologica e le modalità alternative di veicolare i messaggi pubblicitari al consumatore finale sono idonee a determinare un cambiamento in tutta la filiera pubblicitaria;

CONSIDERATI gli sviluppi che stanno interessando in modo specifico il segmento della raccolta pubblicitaria *on line*, trainati non solo dalla capacità di internet di attrarre porzioni sempre maggiori della *audience* complessiva, ma anche dalla possibilità, offerta dalle nuove forme di pubblicità veicolate attraverso il *web* e dei relativi sistemi di *reporting*, di monitorare con sempre maggiore precisione l'efficacia del messaggio pubblicitario;

TENUTO CONTO della presenza di esternalità di rete che caratterizzano l'attività di intermediazione svolta attraverso i *networks* pubblicitari e le *advertising exchanges* che potrebbero consentire una rapida affermazione di poche piattaforme di intermediazione pubblicitaria *on line*, in grado di avvalersi degli effetti derivanti dal cd. *first mover advance*, con potenziali conseguenze sulle dinamiche di mercato di tutto il settore;

TENUTO CONTO, inoltre, della storica esistenza di problematiche di ordine concorrenziale nel settore pubblicitario, e negli ambiti di mercato che lo compongono, nonché di una struttura di transazioni economiche che non sempre presentano caratteristiche riconducibili a condizioni di trasparenza e di efficienza allocativa, potendo in tal modo alterare le dinamiche di mercato e, in ultima istanza, pregiudicare l'efficienza dell'intero sistema pubblicitario;

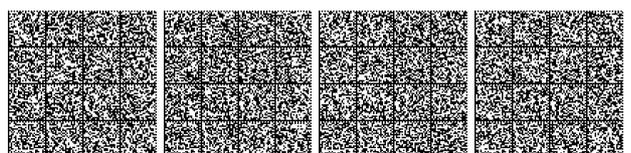
CONSIDERATO, in particolare, il segmento dei servizi di intermediazione nella compravendita degli spazi pubblicitari che appare tuttora caratterizzato da un assetto assai concentrato, nonché dall'esistenza di pratiche commerciali non trasparenti che potrebbero essere idonee ad alterare la struttura concorrenziale complessiva del settore;

RITENUTO, pertanto, necessario procedere, attraverso una apposita indagine conoscitiva, ad un approfondimento del settore della raccolta pubblicitaria e di tutti gli ambiti di mercato che lo compongono, che risultano caratterizzati, sia dai processi evolutivi trainati dalla digitalizzazione delle piattaforme, sia da una elevata concentrazione dell'offerta e dall'opacità della struttura delle relazioni commerciali fra i diversi agenti economici;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Art. 1

1. È avviata una indagine conoscitiva avente ad oggetto il settore della raccolta pubblicitaria (sia sui mezzi tradizionali – quali televisione, radio, editoria quotidiana e periodica – sia su quelli innovativi – internet in particolare) e volta ad approfondire gli effetti sulle dinamiche di mercato derivanti dai processi di evoluzione tecnologica e normativa, e ad analizzare nel dettaglio le relazioni tra i diversi agenti economici, nonché l'andamento, le modificazioni intervenute, e le eventuali criticità nella struttura concorrenziale di tutti i mercati della filiera pubblicitaria, comprensiva dell'intermediazione tra inserzionisti e concessionarie di pubblicità.

2. Il termine di conclusione dell'indagine conoscitiva è di centottanta giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.
3. La Direzione alla quale è affidato l'incarico di svolgimento della indagine conoscitiva è la Direzione Analisi dei Mercati, Concorrenza e Assetti. Il responsabile del procedimento è la dottoressa Danicla Fratini.
4. Nel corso della indagine conoscitiva possono essere richiesti dati ed informazioni e, altresì, disposte audizioni delle parti interessate, su richiesta di queste ultime o dell'Autorità stessa. I termini dell'indagine conoscitiva possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.

La presente delibera è pubblicata, nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino Ufficiale e sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 22 luglio 2010

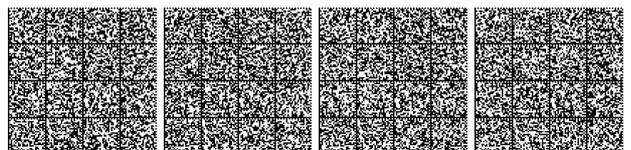
Il presidente: CALABRÒ

Il commissario relatore: MANNONI

10A09785

ITALO ORMANNI, *direttore*

ALFONSO ANDRIANI, *redattore*
DELIA CHIARA, *vice redattore*

(WI-GU-2010-SON-159) Roma, 2010 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - S.

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni dell'Istituto sono in vendita al pubblico:

- **presso l'Agenzia dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. in ROMA, piazza G. Verdi, 10 - ☎ 06 85082147;**
- **presso le librerie concessionarie riportate nell'elenco consultabile sul sito www.ipzs.it, al collegamento rete di vendita (situato sul lato destro della pagina).**

L'Istituto conserva per la vendita le Gazzette degli ultimi 4 anni fino ad esaurimento. Le richieste per corrispondenza potranno essere inviate a:

Funzione Editoria - U.O. DISTRIBUZIONE
Attività Librerie concessionarie, Vendita diretta e Abbonamenti a periodici
Piazza Verdi 10, 00198 Roma
fax: 06-8508-4117
e-mail: editoriale@ipzs.it

avendo cura di specificare nell'ordine, oltre al fascicolo di GU richiesto, l'indirizzo di spedizione e di fatturazione (se diverso) ed indicando i dati fiscali (codice fiscale e partita IVA, se titolari) obbligatori secondo il DL 223/2007. L'importo della fornitura, maggiorato di un contributo per le spese di spedizione, sarà versato in contanti alla ricezione.

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

CANONI DI ABBONAMENTO ANNO 2010 (salvo conguaglio) (*)

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE I (legislativa)

			CANONE DI ABBONAMENTO
Tipo A	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:		
	(di cui spese di spedizione € 257,04)	- annuale	€ **438,00**
	(di cui spese di spedizione € 128,52)	- semestrale	€ **239,00**
Tipo A1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i soli supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:		
	(di cui spese di spedizione € 132,57)	- annuale	€ **309,00**
	(di cui spese di spedizione € 66,28)	- semestrale	€ **167,00**
Tipo B	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte Costituzionale:		
	(di cui spese di spedizione € 19,29)	- annuale	€ **68,00**
	(di cui spese di spedizione € 9,64)	- semestrale	€ **43,00**
Tipo C	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti della CE:		
	(di cui spese di spedizione € 41,27)	- annuale	€ **168,00**
	(di cui spese di spedizione € 20,63)	- semestrale	€ **91,00**
Tipo D	Abbonamento ai fascicoli della serie destinata alle leggi e regolamenti regionali:		
	(di cui spese di spedizione € 15,31)	- annuale	€ **65,00**
	(di cui spese di spedizione € 7,65)	- semestrale	€ **40,00**
Tipo E	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:		
	(di cui spese di spedizione € 50,02)	- annuale	€ **167,00**
	(di cui spese di spedizione € 25,01)	- semestrale	€ **90,00**
Tipo F	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari, e dai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 383,93)	- annuale	€ **819,00**
	(di cui spese di spedizione € 191,46)	- semestrale	€ **431,00**
Tipo F1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari con i provvedimenti legislativi e ai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 264,45)	- annuale	€ **682,00**
	(di cui spese di spedizione € 132,22)	- semestrale	€ **357,00**

N.B.: L'abbonamento alla GURI tipo A, A1, F, F1 comprende gli indici mensili
Integrando con la somma di € 80,00 il versamento relativo al tipo di abbonamento alla ***Gazzetta Ufficiale*** - parte prima - prescelto, si riceverà anche l'**Indice Repertorio Annuale Cronologico per materie anno 2010.**

CONTO RIASSUNTIVO DEL TESORO

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione) € **56,00**

PREZZI DI VENDITA A FASCICOLI

(Oltre le spese di spedizione)

Prezzi di vendita:		
serie generale	€	1,00
serie speciali (escluso concorsi), ogni 16 pagine o frazione	€	1,00
fascicolo serie speciale, *concorsi*, prezzo unico	€	1,50
supplementi (ordinari e straordinari), ogni 16 pagine o frazione	€	1,00
fascicolo Conto Riassuntivo del Tesoro, prezzo unico	€	6,00

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

PARTE I - 5ª SERIE SPECIALE - CONTRATTI ED APPALTI

(di cui spese di spedizione € 127,00)	- annuale	€ **295,00**
(di cui spese di spedizione € 73,20)	- semestrale	€ **162,00**

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE II

(di cui spese di spedizione € 39,40)	- annuale	€ **85,00**
(di cui spese di spedizione € 20,60)	- semestrale	€ **53,00**

Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione (oltre le spese di spedizione) € 1,00
I.V.A. 20% inclusa

RACCOLTA UFFICIALE DEGLI ATTI NORMATIVI

Abbonamento annuo € **190,00**
Abbonamento annuo per regioni, province e comuni - SCONTO 5% € **180,50**
Volume separato (oltre le spese di spedizione) € 18,00
I.V.A. 4% a carico dell'Editore

Per l'estero i prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, anche per le annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, devono intendersi raddoppiati. Per il territorio nazionale i prezzi di vendita dei fascicoli separati, compresi i supplementi ordinari e straordinari, relativi ad anni precedenti, devono intendersi raddoppiati. Per intere annate è raddoppiato il prezzo dell'abbonamento in corso. Le spese di spedizione relative alle richieste di invio per corrispondenza di singoli fascicoli, vengono stabilite, di volta in volta, in base alle copie richieste.

N.B. - Gli abbonamenti annui decorrono dal 1° gennaio al 31 dicembre, i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno e dal 1° luglio al 31 dicembre.

RESTANO CONFERMATI GLI SCONTI IN USO APPLICATI AI SOLI COSTI DI ABBONAMENTO

ABBONAMENTI UFFICI STATALI

Resta confermata la riduzione del 52% applicata sul solo costo di abbonamento

* tariffe postali di cui al Decreto 13 novembre 2002 (G.U. n. 289/2002) e D.P.C.M. 27 novembre 2002 n. 294 (G.U. 1/2003) per soggetti iscritti al R.O.C.

€ 3,00